

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
«ШПАКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

**П Р И К А З**

« 27 » сентября 2019 г

г. Михайловск

№ 565

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ СК «Шпаковская РБ».

В целях приведения внутренней нормативной базы в соответствие с Федеральным Законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», снижения числа обращений по поводу соблюдения прав пациентов, создания необходимых условий для оказания качественной медицинской помощи в подразделениях ГБУЗ СК Шпаковская РБ» (далее по тексту МО).

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов стационара согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов районной поликлиники согласно приложению 2 к настоящему приказу.
3. Заместителям главного врача, заведующим структурными подразделениями обеспечить контроль за исполнением Правил.
4. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
5. Секретарю главного врача довести приказ до сведения заинтересованных лиц под подпись, согласно указанной рассылке.
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.В. Кошель

**Согласовано:**

Заместитель главного врача по  
медицинской части

С.Ф. Свиридова

Заместитель главного врача по МОН

В.Н. Смирнов

Заместитель главного врача по  
поликлинической работе

С.А. Казарян

Заместитель главного врача по  
детству и родовспоможению

Н.Н. Иванис

Заместитель главного врача по КЭР

О.Ю. Никилина

Заведующая хозрасчетным отделением

А.Р. Эльканова

Заведующая организационно-  
методическим отделом

М.М. Коршунова

Юрист

Э.В. Мироненко

Коршунова М.М.

Утверждаю:  
Главный врач  
ГБУЗ СК «Шпаковская РБ»  
\_\_\_\_\_ И.В. Кошель  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 года

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ШПАКОВСКОЙ РАЙОННОЙ ПОЛИКЛИНИКИ ГБУЗ СК «Шпаковская РБ»**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача ГБУЗ СК «Шпаковская РБ».
- 1.2. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

### **2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

- 2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства.
- 2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03.
- 2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 8-30 до 15-00 по единому телефону call-centre (**3-37-01**) или воспользоваться альтернативным способом записи на официальном сайте учреждения.
- 2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. **При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис или универсальную электронную карту (УЭК).** В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного,

в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинский регистратор предлагает пациенту пройти ФЛГ – обследование (если пациент не проходил обследование в течение года), женщинам – осмотр в смотровом кабинете.

**Медицинская карта пациента является официальным документом и должна храниться в регистратуре.**

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинской сестрой кабинета, после завершения работы с амбулаторной картой она возвращается на место в регистратуру. Ответственность за хранение и обеспечение сохранности медицинской документации лежит на старшем регистраторе.

**Не разрешается самовольно выносить медицинскую карту из поликлиники без согласования с руководством!**

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам терапевтам участковым, врачам общей практики и акушерам гинекологам осуществляется несколькими способами: при личном обращении в регистратуру; после предварительной записи по телефону, посредством электронного инфомата и использованием электронного портала государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), [www.meduslugi26.ru](http://www.meduslugi26.ru). Прием и консультация к узким специалистам (невролог, окулист, эндокринолог, кардиолог, ЛОР и т.д.) в поликлинике осуществляется по направлению участкового врача или другого врача-специалиста в порядке внутреннего потока. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается медицинским регистратором совместно с заведующим профильным отделением.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, о прохождении диспансеризации и профилактического медицинского осмотра, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения, электронного инфомата, по единому телефону call-centre **(3-37-01)** или на официальном сайте учреждения <https://шпаковскаяцрб.рф/>.

2.7. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. В случае записи на прием в электронном виде пациент может самостоятельно распечатать талон амбулаторного приема и явиться в строго назначенное время к врачу. На повторные приемы медицин-

ская сестра кабинета выдает талон с указанием числа и времени приема.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных, консультации заведующего профильным отделением и в порядке очереди на плановую госпитализацию, визированные заместителем главного врача по поликлинической работе.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с заведующим профильным отделением, с привлечением при необходимости сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

### **3. Права и обязанности пациентов**

**Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации 323-ФЗ 21.11.2011 г. «Об охране здоровья граждан»:**

**«Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача;**
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

### **3.2. Пациент обязан:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;

За нарушение режима и правил внутреннего распорядка Вас могут выписать с соответствующей отметкой в выписных документах и больничном листе.

Нарушением является:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
  - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

## **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой**

**Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графика приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о ре-

зультатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), выписки из амбулаторной карты пациента. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете выдачи документов удостоверяющих временную нетрудоспособность.

## **7. Режим работы поликлиники**



7.1. Поликлиника работает с 7-00 до 19-00, в субботу с 7-00 до 13 -00. Выходной день – воскресенье.

7.2. Информацию о расписании приема врачей Вы можете узнать в регистратуре устно, либо по телефону call-centre **3-37-01**, на стенде рядом с регистратурой, а также на официальном сайте учреждения <https://шпаковскаяцрб.рф/>.

7.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационных стендах поликлиники.

## **8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг ГБУЗ СК «Шпаковская ЦРБ», стоимость услуги регламентирована прейскурантом, утвержденным главным врачом ГБУЗ СК «Шпаковская ЦРБ»

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах хозяйственного отделения и на официальном сайте учреждения <https://шпаковскаяцрб.рф/>.

8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг.

8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту и договора об оказании платных медицинских услуг.

8.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях ГБУЗ СК «Шпаковская ЦРБ» **категорически запрещена!**

8.7. Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.**

